

Négociation relative à l'assurance chômage – Séance du 16 novembre 2018

Mandat paritaire

en vue de la négociation de la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi 2019-2022

1. Accompagnement des demandeurs d'emploi

- **Objectif** : accompagner les demandeurs d'emploi de manière plus personnalisée, et, lorsque nécessaire, plus intensive, afin d'accélérer leur retour durable à l'emploi et d'éviter le chômage de longue durée.

- **Constats** :

- le nombre d'inscrits à Pôle emploi reste très élevés – 5,7 millions en catégories A, B et C au 3^{ème} trimestre 2018 – avec un nombre de demandeurs d'emploi qui travaillent en constante augmentation ;
- une personne inscrite à Pôle emploi qui travaille régulièrement dans le mois est peu voire pas du tout accompagnée :
 - ✓ une expérimentation spécifique a été menée dans le cadre de la convention tripartite 2015-2018 : elle s'est concrétisée par la mise en place d'une application smartphone et d'un site dédiés aux demandeurs d'emploi en catégorie B (travaillant en cours d'inscription sur une durée inférieure à l'équivalent d'un mi-temps) ;
 - ✓ cette application devait leur permettre d'avoir accès à des propositions d'emploi afin de compléter leur temps de travail dans le mois : les résultats constatés avaient plutôt montré une baisse de l'activité de ses personnes ;
- le diagnostic est effectué dans un délai moyen de 21 jours, tandis que le 1^{er} contact avec le conseiller référent a lieu au cours des 2 premiers mois de chômage pour moins de la moitié des demandeurs d'emploi accompagné en modalité « renforcée » ;

ML

CE

JFR





- les difficultés de recrutement s'accroissent avec la reprise économique : sur les 7,5 millions d'offres diffusées par Pôle emploi (dont 45% sont collectées par l'opérateur), les chiffres de Pôle emploi font état de 150 000 abandons de recrutement en 2017 en ce qui concerne les offres déposées à Pôle emploi, et une estimation du nombre d'offres d'emploi non pourvues à près de 330 000 au total (offres déposées à Pôle emploi ou non) ;
- la mise en place d'équipes de conseillers dédiés au contrôle de la recherche d'emploi a donné des résultats positifs en termes d'identification des personnes en difficulté dans leur transition professionnelle. Une évaluation présentée au Conseil d'administration de Pôle emploi à l'automne 2017 fait ressortir les résultats suivants :
 - ✓ suite à des expérimentations menées entre juin 2013 et mars 2014 dans 4 régions, la mise en place généralisée d'équipes dédiées au contrôle s'est faite en mai 2015 ;
 - ✓ 3 modalités de « sélection » des personnes contrôlées ont été retenues :
 - tirage au sort (34% des contrôles),
 - requêtes ciblées (60% des contrôles – par exemple : inscrits en catégorie A depuis plus de 12 mois, DE sans sortie positive plus de 6 mois après formation, ou plus de 6 mois après avoir suivi une prestation Activ'emploi, etc.
 - signalement par les conseillers référents en charge de l'accompagnement (6% des contrôles) ;
 - ✓ les résultats observés sont les suivants :
 - 66% des personnes contrôlées ont démontré par simple analyse de leur dossier qu'elles recherchaient effectivement et activement un emploi (11% des DE contrôlés ont d'ailleurs retrouvé un emploi pendant le contrôle) ;
 - 34% ont fait l'objet d'un contrôle plus poussé, comme prévu par la procédure : parmi ces 34%, 20% sont au final remobilisés et/ou ont démontré l'effectivité de leurs recherches, et 14% ont fait l'objet d'une radiation des listes de Pôle emploi.

- **Propositions :**

- **enrichir et accélérer le démarrage de la phase de diagnostic** des besoins et d'élaboration du projet professionnel du demandeur d'emploi :
 - ✓ le délai moyen de réalisation du diagnostic personnalisé et d'élaboration du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) doit être fixé à 2 semaines maximum,

- ✓ cette phase de diagnostic et de constitution du PPAE doit être enrichie, en proposant le recours à des outils numériques, l'accès à des données relatives à la situation de l'emploi dans le secteur d'activité de la personne, à des informations sur les dispositifs de formation disponibles (tant en termes de renforcement des compétences que de reconversion professionnelle), des propositions de prestations externes pertinentes, etc.
- **démarrer plus rapidement l'accompagnement** : une fois la phase de diagnostic et d'élaboration du PPAE terminée, le premier contact avec le conseiller référent du demandeur d'emploi doit intervenir au cours du 1^{er} mois de chômage ;
- **intégrer le « délai d'accès aux services » de Pôle Emploi, *a minima*, dans la mesure de la satisfaction des demandeurs d'emploi** ;
- **proposer un accompagnement plus intensif et plus personnalisé au bout de 4 mois de chômage, quelle que soit la modalité d'accompagnement initiale** :
 - ✓ en cas de persistance du chômage et d'absence de mobilisation de formations, les modalités d'accompagnement du demandeur d'emploi doivent être revues pour être plus intensives ;
 - ✓ cet accompagnement intensif doit permettre de mobiliser des outils tels que les bilans de compétences, la Préparation opérationnelle à l'emploi (POE) individuelle, le recours aux contrats de professionnalisation, etc.
- **(mieux) accompagner les demandeurs d'emploi qui travaillent** :
 - ✓ une part croissante des demandeurs d'emploi sont en activités réduites, et certains le sont de manière durable ;
 - ✓ il y a lieu de poursuivre l'analyse large des besoins des personnes et la proposition de réponses sur le court terme (mobilité, garde d'enfants, etc.) et le moyen terme (possibilité de formation), mais aussi travailler sur l'offre ;
 - ✓ dans le contexte de transformation du marché du travail que nous connaissons et de diversification des trajectoires professionnelles, il s'agit d'un enjeu fort sur lequel Pôle emploi est attendu, afin d'éviter à ces personnes les risques d'enfermement dans des situations d'alternance emploi / chômage ;
 - ✓ une nouvelle proposition d'offre de service doit donc être élaborée, en se fondant sur une palette de services diversifiés (ateliers, contacts à distance avec le conseiller référent, parcours de formation personnalisé, outils dématérialisés, etc.) ;

- **poursuivre un accompagnement global en fonction des besoins et non des statuts** (bénéficiaires ou non du RSA) : un principe à réaffirmer y compris dans la mise en œuvre du Plan Pauvreté ;
- **mettre en place un suivi permettant de caractériser les besoins spécifiques des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'allocation travailleurs indépendants ;**
- **le CEP (Conseil en évolution professionnelle) est un droit pour tous les actifs.**
Pôle Emploi est désigné par la loi comme l'opérateur de sa mise en œuvre pour les publics de son champ d'intervention, mais il doit poursuivre son action en lien avec tous les autres opérateurs :
 - ✓ les personnes en « suivi » ne doivent pas être exclues de ce droit, elles doivent pouvoir le mobiliser dès qu'elles le souhaitent, dans le cadre d'un accompagnement facilité et fluide ;
 - ✓ un régime unique d'accompagnement : un cahier des charges unique, un suivi de mise en œuvre au niveau national et local, y compris avec les CPIR le cas échéant ;
 - ✓ une évaluation indépendante des actions entreprises par Pôle emploi au titre de son rôle d'opérateur du CEP, afin d'en vérifier la conformité avec le cahier des charges national ;
 - ✓ des partenariats (nationaux et locaux) avec les différents opérateurs sont à développer ;
- **proposer un élargissement de l'accès aux aides à la mobilité** : ces propositions devront être formulées dans le cadre de la négociation de la convention tripartite ;
- **poursuivre la montée en charge et la professionnalisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi :**
 - ✓ poursuite de la philosophie du contrôle et de ses modalités de mise en œuvre, permettant de réactiver l'accompagnement et le parcours d'accès à l'emploi de certains ;
 - ✓ une évaluation qualitative et quantitative devra être menée chaque année et ses résultats transmis au Comité de suivi de la convention tripartite ;
- **évaluer l'intensité, l'efficacité et l'adéquation des modalités d'accompagnement avec les besoins des demandeurs d'emploi ;**
- **améliorer l'efficacité de l'indemnisation en respectant strictement la réglementation d'assurance chômage, et en limitant le nombre et le montant des indus :**

- ✓ établir un bilan des résultats des dernières missions d'audit de l'Unédic sur Pôle emploi et veiller à la mise en œuvre effective des recommandations qui en découlent ;
- ✓ en 2017 : 2,3 millions d'indus ont été constatés pour un montant total d'1Md€ à fin 2017 ;
- ✓ un groupe de travail a été mis en place entre Pôle emploi et l'Unédic, et s'est concentré sur les situations de cumul travail / allocation qui représentent 87% des indus constatés, avec un focus sur le processus d'actualisation – plusieurs pistes identifiées méritent d'être suivies dans leur mise en œuvre :
 - détailler les différents contrats de travail sur la période relative à l'inscription / actualisation,
 - ouvrir la période d'actualisation à compter du 1^{er} jour du mois suivant le mois concerné par le cumul emploi / chômage,
 - alerter de la présence d'une DPAE (déclaration préalable à l'embauche) au moment de l'actualisation de sa situation par le demandeur d'emploi,
 - paiement provisoire des allocations ;
- ✓ sécuriser la prise en compte des sujets relatifs à l'assurance chômage dans le cadre du déploiement de la DSN (Déclaration sociale nominative) :
 - faire en sorte que la DSN contienne l'intégralité des éléments permettant de déterminer, conformément à la réglementation d'assurance chômage, l'indemnisation des salariés privés d'emploi, y compris au terme de contrats infra-mensuels, et de se substituer à l'attestation employeur avant la fin de l'année 2019 ;
 - la nécessité pour Pôle emploi d'avoir accès aux DSN natives.

Handwritten signatures and initials in black and blue ink, including the letters 'CE' and 'JFE'.

2. Accompagnement des entreprises

- **Objectif** : améliorer la lisibilité globale de l'offre de service de Pôle emploi à destination des entreprises, en ciblant les actions sur les PME et les TPE rencontrant des problématiques de recrutement.

- **Constats** :

- la spécialisation d'un corps de conseillers sur la relation avec les entreprises a permis de renouer un lien qui s'était distendu entre Pôle emploi et les employeurs, avec de bons résultats qu'il faut consolider ;
- on constate un accroissement des difficultés de recrutement lié notamment à une problématique de pénurie de compétences, qu'elles soient d'ordre technique ou plus informel (savoir-être, comportement en milieu professionnel) ;
- on constate une stagnation, voire une baisse du taux de satisfaction des entreprises par rapport à leur dernière opération de recrutement effectuée avec Pôle emploi (autour de 70% de satisfaction néanmoins).

- **Propositions** :

- **unifier les différents niveaux de service aux entreprises** (suivi / accompagnement) pour proposer une offre plus lisible et plus simple à l'ensemble des employeurs,
- **identifier et mettre en œuvre les actions permettant une meilleure coordination des conseillers en charge de la relation entreprise et ceux en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi,**
- **dans la continuité des expérimentations menées, mettre en place une offre de service spécifique à destination des PME et des TPE ;**
- **améliorer la communication relative aux aides au recrutement,** notamment à destination des PME et des TPE ;
- **intensifier le développement des services d'aide au recrutement par simulation,**
- **étoffer les activités de prospection auprès des employeurs** (grandes et petites entreprises) **avec une logique territoriale.**

3. Identification prospective des besoins en compétences sur le marché du travail

- **Objectif :** mobiliser les acteurs et les outils permettant d'identifier en amont les besoins en compétences des entreprises afin de pallier les difficultés de recrutement et de permettre le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi, dans le cadre de leur projet professionnel.

- **Constats :**

- Pôle emploi a noué des partenariats avec certaines branches professionnelles, qu'il conviendrait de rendre plus visible et de systématiser.
- Pôle emploi a développé des outils de diagnostic de la situation de l'emploi, y compris dans une logique prospective, qui ne sont pas suffisamment diffusés ou utilisés : c'est notamment le cas de *Formadiag*, plateforme d'aide à l'achat de prestations de formation qui représente un outil précieux d'analyse des besoins de marché du travail au niveau des bassins d'emploi.

- **Propositions :**

- **développer et systématiser le travail prospectif de détermination des besoins en compétences avec l'ensemble des branches professionnelles**, à la fois en termes de métiers en tension et en termes d'évolution des besoins sur le long terme :
 - ✓ cela doit se traduire par le développement d'une politique de partenariat avec les branches professionnelles *via* les CPNE (Commissions paritaires nationales de l'emploi) et les observatoires de branches avec l'appui des futurs OPCO (Opérateurs de compétences) ;
 - ✓ ce travail devrait permettre de fixer des objectifs de promotion de profils de demandeurs d'emploi et de reclassement par secteur et par territoire ;
 - ✓ ce travail doit être régulièrement actualisé selon une approche dynamique au regard de l'évolution de la situation de l'emploi ;
- **poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie partenariale** avec l'ensemble des acteurs (Conseils régionaux, opérateurs comme les missions locales et les opérateurs de placement spécialisés pour les personnes en situation de handicap, etc.) ;
- **former les conseillers (accompagnement et relations entreprises) aux spécificités des métiers des secteurs**, en fonction des métiers en tension et des particularités des bassins d'emploi.

4. Formation des demandeurs d'emploi

- **Objectif** : permettre l'accès rapide à des formations utiles, qui permettent un retour à l'emploi durable et s'inscrivent dans un parcours de formation (renforcement des compétences ou reconversion).

- **Constats** :

- le délai moyen d'entrée en formation est de plus en plus long : il est passé de 11 mois en 2014 à 12,4 mois en 2017 pour les demandeurs d'emploi indemnisés ;
- les résultats en termes de retour à l'emploi post-formation sont peu convaincants, malgré les plans successifs massifs mais exclusivement axés sur des objectifs quantitatifs : en moyenne, moins de 30% des demandeurs d'emploi ayant suivi une formation accèdent à un emploi durable (contrat de travail de 6 mois ou plus) dans les 6 mois suivant la fin de la formation.

- **Propositions** :

- **fixer une cible ambitieuse de 4 mois en termes de délai moyen d'accès à une formation** dès identification du besoin, y compris en cas de chômage longue durée ;
- **mobiliser la formation dans le cadre d'un parcours d'accès à l'emploi, en lien avec les besoins des employeurs** :
 - ✓ **en lien avec le rôle de Pôle emploi en tant qu'opérateur du CEP, cela doit se traduire par une forme de contrôle de cohérence du parcours de formation avec les besoins du marché du travail**, tout en tenant compte des aspirations des demandeurs d'emploi ;
 - ✓ **promouvoir les dispositifs de formation en lien avec des offres d'emploi identifiées** : POEC/POEI (Préparation opérationnelle à l'emploi – collective / individuelle) et AFPR (Action de formation préalable au recrutement) ;
- **revoir la politique d'achat de Pôle emploi en matière de formations et la gestion opérationnelle de ces dispositifs afin d'accentuer la logique de parcours et d'améliorer l'adaptabilité des formations aux trajectoires des demandeurs** :
 - ✓ mieux interconnecter les systèmes d'information entre Pôle emploi, ses partenaires et ses prestataires afin de mieux piloter les achats de formations ;

- ✓ privilégier des modalités d'achat plus souples (par exemple en évitant les marchés à bons de commande, trop rigides, pour se tourner vers d'autres moyens comme la procédure de SIEG – Système d'intérêt économique général), permettant une meilleure adaptation des formations proposées aux besoins et à la disponibilité des demandeurs d'emploi ;
 - ✓ d'une manière générale, trouver un meilleur équilibre entre achats collectifs et droits de plus en plus individualisés ;
- **poursuivre l'approche par une évaluation préalable des compétences à l'entrée en formation :**
 - ✓ renforcer l'aide au repérage des formations pertinentes ;
 - ✓ introduire la notion de blocs de compétences : plusieurs blocs acquis doivent permettre de valider une certification ou une qualification ;
 - ✓ proposer un appui technique relatif à l'ingénierie financière de l'action de formation ;
 - **intégrer si nécessaire des actions de formation en situation de travail (AFEST) ;**
 - **poursuivre la numérisation de l'offre de formation dans certains domaines**, afin de permettre une meilleure adaptation de la formation aux besoins et aux disponibilités des demandeurs d'emploi.

5. Impact du numérique sur l'offre de service de Pôle emploi

- **Objectif :** améliorer la lisibilité de l'offre de service numérique et sa prise en main par les utilisateurs, sans pour autant se désengager des autres outils

- **Constats :**

- Pôle emploi développe de nombreux outils numériques, dont par exemple :
 - ✓ formadiag : plateforme d'aide à l'achat des formations au niveau régional / bassin d'emploi, véritable mine d'or en termes de données (retour à l'emploi, besoin en recrutement des entreprises, etc.) ;
 - ✓ "la bonne boîte" : site créé en interne à Pôle emploi visant à permettre au DE de cibler ses candidatures spontanées vers les entreprises qui ont un potentiel de recrutement plus fort ;
 - ✓ "la bonne formation" : site créé en interne à Pôle emploi visant à donner de l'info au DE sur les formations proposées sur un territoire (taux de retour à l'emploi, débouchés, appréciation des stagiaires, etc.) ;

- ces outils sont parfois mal connus, et diversement appréhendés par les demandeurs d'emploi, notamment ceux qui ont des lacunes en termes de compétences numériques.

- **Propositions :**

- **favoriser le « numérique inclusif »** : des services accessibles à tous les demandeurs d'emploi, un accompagnement spécifique indispensable car 15 à 20% des demandeurs d'emploi risquent l'exclusion ;
- le numérique doit rester un outil qui contribue au diagnostic et à l'accompagnement, et ne doit pas s'y substituer ;
- **évaluer plus précisément l'utilisation de l'Emploi Store** (portail numérique de services de Pôle emploi) ;
- **formuler des propositions dans le cadre de la négociation de la convention tripartite visant à faciliter l'accès à l'offre de service numérique** pour les personnes les plus éloignées et qui ont le plus de difficultés avec les outils numériques, par exemple en proposant des ateliers à destination de ces personnes.

6. Organisation et financement de Pôle emploi

- **Objectif** : poursuivre l'adaptation de l'organisation territoriale de Pôle emploi et rééquilibrer le financement de son budget.

- **Constats :**

- les dispositions de l'article L.5422-24 du code du travail prévoient que le montant de la contribution globale de l'assurance chômage au budget de Pôle emploi est égale à 10% des ressources du régime, ayant pour conséquence de corréliser les ressources de l'opérateur national du service public de l'emploi à la masse salariale – autrement dit, de financer d'avantage Pôle emploi en période de croissance économique et de baisse potentielle du chômage ;
- le niveau de la contribution financière de l'assurance chômage à l'opérateur national a fortement augmenté depuis le début des années 2000, tandis que la part de l'Etat diminuait d'autant ;

- **Propositions :**

- organiser la prise en charge des demandeurs d'emploi au plus près des besoins sur les territoires, au regard des principes d'égalité de droits, des moyens affectés sur l'ensemble du territoire, et d'outil de déploiement des politiques de l'emploi (à articuler avec les politiques de formation), sans que cela ne s'accompagne d'une décentralisation ;
- partenariats au sein du service public de l'emploi : les missions locales doivent conserver leur souplesse pour aller chercher des publics que Pôle Emploi ne va pas chercher, avec les collectivités territoriales et d'autres partenaires ;
- **en cohérence avec le protocole d'accord du 28 mars 2017 relatif à l'assurance chômage, mettre fin au financement procyclique et automatique du budget pour entrer dans une logique de programmation budgétaire pluriannuelle** : cela pourrait se traduire par la fixation, dans le cadre de la convention tripartite, d'une trajectoire budgétaire définie en fonction des perspectives économiques et des objectifs fixés à Pôle emploi ;
- **la contribution de l'Etat au budget de Pôle emploi doit être égale à celle de l'assurance chômage** : dans cette perspective, la possibilité de mobiliser les ressources du Plan d'investissement pour les compétences (PIC) sera explorée ;
- **la contribution globale de l'assurance chômage au budget de Pôle emploi ne doit servir qu'au financement de l'accompagnement** (y compris en termes d'indemnisation) et non au financement des coûts de fonctionnement.

CE
NL
M
A

7. Suivi et mise en œuvre de la convention tripartite

- La convention tripartite précise les attributions et les modalités de fonctionnement du comité de suivi de la convention tripartite et des instances paritaires régionales et territoriales, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires.
- Les 14 indicateurs sont éventuellement à revoir au regard des orientations stratégiques nouvelles, le cas échéant en en réduisant le nombre.
- L'Unédic est mise en situation d'accéder aux données de Pôle emploi à des fins de suivi statistique, comptable, et évaluatif.

Fait à Paris le 16 novembre 2018,

Pour le MEDEF



Pour la CFDT



Pour la CPME



Pour la CFE-CGC



Pour l'U2P



Pour la CFTC



Pour la CGT

Pour la CGT-FO

